

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra  
Matkailun koulutusohjelma

Satu Siekkeli

# **KYLPYLÄPALVELUIDEN TOIMIVUUS LIIKUNTARAJOITTEISEN ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA**

Opinnäytetyö 2010

## TIIVISTELMÄ

Satu Siekkeli

Kylpyläpalveluiden toimivuus liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta

43 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu- ja ravitsemispalvelut

Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2010

Ohjaaja: lehtori Ilkka Lehtola

Opinnäytetyön aihe oli kylpyläpalveluiden toimivuus liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta. Työn tavoitteena oli selvittää liikuntarajoitteisten asiakkaiden mielipiteitä sujuvasta ja miellyttävästä kylpyläkokemuksesta sekä ongelmakohdista, jotka estävät tämän miellyttävän kylpyläkokemuksen syntymistä heidän näkökulmastaan. Työssä siis selvitettiin ne tekijät, jotka edistävät kylpyläpalveluiden toimivuutta liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta sekä tekijät, jotka estävät niiden toimivuutta. Asiaa tutkittiin käsittelemällä kylpyläkäyntiä prosessina, joka alkaa asiakkaan saapumisesta paikalle ja käy läpi eri vaiheet aina siihen asti kunnes asiakas poistuu kylpylästä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Selvitystä varten teemahaastateltiin kuutta eri tavoin liikuntarajoitteista ihmistä, joilla oli kokemuksia kylpyläpalveluiden käytöstä. Opinnäytetyön tekijän mielestä kuusi ihmistä oli sopiva määrä saamaan totuudenmukaisia ja kattavia tuloksia. Vastausten monipuolisuus varmistettiin sillä, että haastateltiin eri liikuntarajoitteisuuden muodoista kärsiviä ihmisiä.

Selvityksen tuloksena voidaan sanoa, että kylpylät ovat parantaneet kylpyläpalveluiden toimivuutta liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta, esimerkiksi lisäämällä käsijohteita ja luiskia entistä enemmän. Haastatteleamalla liikuntarajoitteisia kylpyläpalveluita käyttäviä ihmisiä selvisi kuitenkin asioita, jotka tarvitsevat kehittämistä ja huomioonottamista nykyistä enemmän. Käsijohteitten ja luiskien lisäämisen lisäksi toivottiin myös lyhyempiä välimatkoja niin pihapiirissä kuin kylpylän sisälläkin sekä selkeyttä kylpylän sisätiloihin, esimerkiksi viitoituksen avulla. Myös istuimien, kuten tuolien ja pesupenkkien lisääminen oli haastateltavien mielestä tärkeää, ja tuolien toivottiin olevan korkeita, jotta ylösnousu helpottuisi. Myös tukikahvojen puuttuminen sekä äkkinäiset tasoerot tuottivat haastateltavien mukaan ongelmia liikkumisessa.

Asiasanat: kylpylät, palveluprosessit, esteettömyys, liikuntarajoitteisuus

## ABSTRACT

Satu Siekkeli

The Functionality of Spa Services for Handicapped Customers

43 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Unit of Tourism and Hospitality, Degree Program of Tourism

Bachelor's Thesis 2010

Instructor: Ilkka Lehtola, senior lecturer

This study deals with handicapped persons as the customers of Finnish spas. The aim of this study was to find out whether the handicapped customers feel that their handicap is being paid attention to, or if they have to struggle with different obstacles when visiting a spa. I will find out the things that make the visit easier and functional for a handicapped person and the things that prevent a handicapped customer from having a good, functional service experience in a spa.

The research method of this study was qualitative. Six persons were interviewed for the study. The persons who were interviewed were handicapped in different ways and had used spa services. Six persons should be enough to get versatile and reliable results.

The result of the study was that the spas have improved the functionality of their services for handicapped customers in recent years, for example by adding more handrails and ramps. Yet, there is still room for improvement, and things that need to be taken into consideration and developed. The people who were interviewed wished for more handrails and ramps, shorter distances from the parking lots to the entrance and inside the spa. Also some clearness of the locations of the services inside the spa building is needed and it could be improved by adding more signs. The people who were interviewed also hoped that there would be more chairs and different kinds of handles for the handicapped customers in spas. Also the sudden changes in the level of floors were told to cause problems.

keywords: Spas, Service processes, Accessibility, Handicapped people

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 KYLPYLÄT PALVELUJEN TUOTTAJINA SUOMESSA.....	6
2.1 Suomalaisten kylpylöiden historia, kehitys ja luokittelu.....	6
2.2 Kylpylät matkailun vetovoimatekijöinä ja matkan sisältöinä .....	8
2.3 Laadukkaan palvelun kokeminen.....	9
2.4 Saavutettavuuden määrittely.....	11
3 PALVELUPROSESSI.....	13
3.1 Palvelujen määrittely.....	13
3.2 Palveluprosessi.....	14
4 LIIKUNTARAJOITTEISUUS JA PALVELUJEN KÄYTTÖ.....	18
4.1 Liikuntarajoitteisuus.....	18
4.2 Esteettömyys.....	19
4.2.1 Esteettömyys ja palveluiden käyttö.....	20
4.2.2 Lainsäädäntö ja esteettömyys.....	23
5 MIELIPITEITÄ KYLPYLÄPALVELUIDEN TOIMIVUUDESTA	
LIKUNTARAJOITTEISEN ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA.....	24
5.1 Selvityksessä käytettävät menetelmät.....	24
5.2 Tulosten analysointi.....	25
5.2.1 Saapuminen kylpylään.....	26
5.2.2 Vastaanoton palvelut.....	29
5.2.3 Pukuhuone- ja saunatilat.....	32
5.2.4 Allasosasto .....	35
6 YHTEENVETO.....	39
LÄHTEET.....	42

## LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelurunko

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten liikuntarajoitteiset asiakkaat kokevat tulleen huomioiduksi kylpylöissä. Selvitän haastateltavien mielipiteitä sujuvasta ja miellyttävästä kylpyläkokemuksesta sekä ongelmakohtista, jotka estävät tämän miellyttävän kylpyläkokemuksen syntymistä heidän näkökulmastaan.

Aiheen valitsen, koska se kiinnostaa minua henkilökohtaisesti paljon ja mielestäni aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Liikuntarajoitteisia ihmisiä on paljon, mutta silti heidän tarpeitaan matkailussa ei ole otettu läheskään aina huomioon. Jos yritys ei huomioi asiakkaan tarpeita, ei tämä koe välttämättä saavansa hyvää palvelua, eikä luultavasti käytä enää yrityksen palveluita uudestaan tulevaisuudessa. Liikuntarajoitteisten asiakkaiden tarpeiden huomioiminen on siis avainasemassa, jos halutaan panostaa tämän segmentin palvelemiseen ja jopa mahdollisesti nostaa kyseisen segmentin asiakasuskollisuutta. Jos yritys huomioi liikuntarajoitteiset asiakkaat hyvin, saattaa se myös houkutella potentiaalisia uusia asiakkaita käyttämään yrityksen palveluja.

Kylpylöitä käsittelen yleisellä tasolla, en rajaa niitä esimerkiksi tietyn alueen kylpylöihin. En myöskään tee jaottelua viihde- ja kuntoutuspalveluihin keskittyviin kylpylöihin, koska nykyään useimmat kylpylät tarjoavat sekä viihdettä että kuntoutusta, joten kylpylöiden rajaaminen sitä kautta olisi turhaa. En myöskään käsittele selvityksessäni kylpylöiden muita palveluja, kuten majoituspalveluita, vaan keskityn itse kylpyläkäyntiin.

Tarkastelen kylpyläkäyntiä prosessina, joka alkaa siitä, kun asiakas saapuu paikalle, ja loppuu siihen, kun hän poistuu kylpylästä. Kyseiseen prosessiin mahtuu paljon tekijöitä, jotka voivat vaikeuttaa tai edistää liikuntarajoitteisten asiakkaiden toimimista kylpylässä. Ongelmakohtia voivat olla esimerkiksi inva-paikkojen riittämätön määrä parkkipaikalla, lipunostotiskin korkeus, kynnykset ja käsijohteitten puuttuminen. Nämä tekijät voivat aiheuttaa

liikuntarajoitteiselle asiakkaalle suuriakin ongelmia, jotka puolestaan vähentävät kylpyläkokemuksen miellyttävyyttä.

Tutkimusmenetelmäni on kvalitatiivinen ja sen muoto teemahaastattelu. Haastattelun selvityksessäni kuutta eri ihmistä, jotka ovat liikuntarajoitteisia. Uskon, että kyseinen määrä on riittävä saamaan totuudenmukaisia tuloksia ja tarpeeksi monipuolisia vastauksia. Jaottelen kylpyläkäynnin haastattelussa eri teemoihin, joita ovat saapuminen, vastaanoton palvelut, pukuhuone- ja saunatilat sekä allasosasto.

Uskon, että opinnäytetyöni edesauttaa kylpylöitä ymmärtämään liikuntarajoitteisten asiakkaiden huomioimisen tärkeyden. Jos kylpylät päättävät huomioida enemmän liikuntarajoitteisia asiakkaita tulevaisuudessa, voivat myös liikuntarajoitteiset ihmiset hyötyä näin opinnäytetyöstäni.

## **2 KYLPYLÄT PALVELUJEN TUOTTAJINA SUOMESSA**

### **2.1 Suomalaisen kylpylän historia, kehitys ja luokittelu**

Keskieurooppalaisilla kylpylöillä on pitkät perinteet, ja myös suomalaiset matkailijat käyttivät niiden tarjoamia palveluja. Suomalaiset matkasivat 1800-luvulla esimerkiksi Wiesbadeniin, Karlsbadiin ja Baden-Badeniin. Ruotsissa alettiin kiinnittää huomiota terveysvesiin ja -lähteisiin 1600-luvulla. (Krohn 1991, 66.)

Suomessa kylpylätoiminta alkoi kehittyä hiljalleen Ruotsin vallan aikana. Ensimmäinen kylpylaitos Suomessa perustettiin terveyslähteiden yhteyteen Turkuun. Seuraavaksi rakennettiin Naantalin kylpylä, 1863, ja tämän jälkeen Lappeenrannan kylpylä 1870. Kylpylöitä rakennettiin myös Heinolaan, Savonlinnaan, Loviisaan, Kuopioon ja Iisalmeen. Helsinki oli johtava kylpyläkaupunki Suomessa 1800-luvulla. Kylpylöiden palveluja käyttivät vuosittain terveyslähteillä vierailevat säätyläiset, mutta myös varattomat pystyivät nauttimaan kylpylöiden parantavien vesien nauttimisesta. Hankoon

perustettiin 1870-luvulla kylpylä, jonka palvelut olivat suunnattu kaikille kansalaisille ja heidän sairauksiensa hoitamiseen. Kylpylät tarjosivat apua erilaisiin vaivoihin, ja kylpylöissä oli myös tarjolla lääkäripalveluja. Kylpylän yhteydessä oli usein myös viihteellistä ohjelmaa, kuten esimerkiksi torvisoittokuntia, nähtävyyksien katselua, huviretkiä ja illanviettoja sekä kasino. (Suontausta & Tyni 2005, 12 – 13.)

Kylpylärakennukset oli tehty puusta, ja suurin osa niistä edusti niin sanottua venäläistä nikkarityyliä. Monet rakennukset paloivat sotien aikana, ja vain muutama kylpylä jatkoi toimintaansa, kunnes nykyaikainen kylpylätoiminta alkoi 1980-luvun loppupuolella. (Hemmi & Vuoristo 1993, 28.)

Kylpylöitä ja kylpylähotelleja on rakennettu runsaasti Suomessa viime vuosina. Koska tarjonta on suuri verrattuna Suomen pieneen asukaslukuun, on syntynyt keskustelua tarjonnan suuresta määrästä sekä tulevien hankkeiden tarpeellisuudesta, ja mielipiteet ovat jakautuneet niin puolesta kuin vastaankin. Nykyisissä kylpylöissä on ollut korkea käyttöaste, noin 80 %, joka on näkynyt halukkuutena investoida kylpylähotelleihin. (Hemmi & Vuoristo 1993, 185 – 186.)

Kylpylöitä on kahdentyyppisiä: viihdekylpylöitä, joissa keskitytään enimmäkseen rentoutumiseen hieronnan ja erilaisten kylpyjen avulla sekä kuntoutus- eli terveyskylpylöitä, joiden asiakaskunta koostuu suurimmaksi osaksi kuntoutettavista asiakkaista. Terveyskylpylöissä käyvien kuntouttavien asiakkaiden kuntoutuksen maksaa KELA tai Raha-automaattiyhdistys, kun taas viihdekylpylöissä asiakkaat maksavat suureksi osaksi palvelunsa itse. Viihdekylpylöiden palveluihin on usein yhdistetty myös kokous- ja kongressipalvelut. Näiden kahden erityyppisten kylpylöiden raja ei ole tarkka, ja tulevaisuudessa ne tulevatkin kilpailemaan samoista asiakkaista, koska maksusitoutumisasiakkaiden, kuten sotaveteraanien, määrä on pienentymässä. (Hemmi & Vuoristo 1993, 186.)

## 2.2 Kylpylät matkailun vetovoimatekijöinä ja matkan sisältöinä

Matkakohteen valintaa tehdessään perhe tai yksityinen henkilö joutuu tekemään erilaisia valintoja ja päätöksiä, jotka käsittelevät muun muassa matkan ajankohtaa, matkustustapaa ja matkakohdetta. Matkakohteen valintaan kuuluu myös eri vaihtoehtojen vertaileminen, jotta tuleva asiakas päätyisi mahdollisimman hyvin omia tarpeitaan tyydyttävään vaihtoehtoon. Jos asiakas pettyy valitsemaansa kohteeseen, ei hän tule uudestaan. Jokaisen matkailuyrittäjän tulee siis tuntea mahdollisten asiakasryhmien odotukset ja kriteerit, joiden perusteella asiakas tekee valintansa. Näin varmistetaan, että asiakkaalle osataan myydä juuri sitä, mitä hän haluaa ostaa. (Hemmi & Vuoristo 1993, 139.)

Tarkasteltaessa kylpylöiden asiakkaiden motiiveja kylpyläpalveluiden käyttämiseen palvelunkäyttäjän motiivit voivat vaihdella suuresti henkilön iän, kansallisuuden, elämäntyylin ja sukupuolen mukaan. Suurin motivaatio kylpyläpalveluiden käyttämiseen näyttäisi olevan niiden mahdollistama stressin lievitys, mutta myös kosmeettiset hoidot, terveellinen ravinto ja painonpudotus ovat yhä useammin syitä kylpyläpalveluiden käyttöön. Myös kylpylöiden mahdollistama sosiaalinen kanssakäyminen on yksi syy kylpylämatkailuun. Vaikka osa kylpylöiden asiakkaista menee kylpylään rentoutumaan ja rauhoittumaan yksin, on myös niiden määrä noussut, jotka matkustavat ryhmässä, kuten esimerkiksi perheen, työkavereiden tai puolison kanssa. Yksi suurimmista motiiveista monen ihmisen kylpylämatkailulle on matkustaa kylpylään tavatakseen samanhenkisiä ihmisiä ja kokea yhteisöllisyyden tunnetta. (Puczko & Smith 2009, 262.)

Kylpylöiden asiakkaat tulevat luultavasti olemaan entistä vaativampia kylpyläpalveluita kohtaan tulevaisuudessa. He vaativat laadukkaita hoitoja sekä monipuolisia terveystalveluja ja vastinetta rahoilleen. Asiakkaat toivovat myös palveluja, jotka on tehty juuri heidän tarpeilleen, kuten räätälöityjä palveluja eri-ikäisille ja eri sukupuolta oleville asiakkaille. (Puczko & Smith 2009, 261.)



Kun tarkastellaan erityisesti liikuntarajoitteisia ihmisiä kylpylän asiakkaina, on mielestäni oleellista selvittää perusteellisesti kyseisen segmentin tarpeet ja odotukset, jotta voidaan selvittää tekijät, jotka vaikuttavat heidän matkakohteensa, tässä tapauksessa kylpylän, valintaan. Liikuntarajoitteisten asiakkaiden matkustusmotiivit, odotukset ja tarpeet ovat luultavasti pääpiirteittäin samat kuin mitä liikuntakykyisten asiakkaidenkin. Kuitenkin esimerkiksi kylpylöiden tarjoamat erilaiset liikuntakykyä parantavat ja ylläpitävät liikuntapalvelut, kuten erilaiset vesivoimistelut ja muut vastaavat palvelut sekä esimerkiksi liikuntarajoitteisten asiakkaiden huomioiminen esteettömyydessä, voivat olla suuremmassa roolissa, mitä liikuntakykyisillä asiakkailla, matkustuskohdetta, tässä tapauksessa kylpylää, valittaessa. Kun liikuntarajoitteisten asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat palveluntarjoajan tiedossa, on silloin luonnollisesti helpompi tarjota kyseiselle segmentille juuri sellaista palvelua, mitä segmentin asiakkaat haluavat rahojensa vastineeksi.

### **2.3 Laadukkaan palvelun kokeminen**

Palvelun laatukokemus syntyy kuluttajan verratessa laadun ulottuvuuksiin liittyviä odotuksiaan vastaaviin kokemuksiinsa. Odotusten ja näin myös laatukokemuksen taustalla ovat vaikuttamassa asiakkaan tarpeet ja aikaisemmat kokemukset sekä sosiaalinen ja muu viestintä. (Ylikoski 1997, 95.)

Asiakas arvioi palvelua palveluprosessin aikana sekä sen jälkeen vertaamalla odotuksiaan saamaansa palveluun. Näin syntyy hänen käsityksensä laadusta. Jos asiakkaan odotukset palvelua kohtaan täyttyvät, on laatu hyvää, mutta jos ne jäävät täyttymättä, laatu koetaan huonoksi. Kun odotukset ylittyvät, on laatu ihanteellista asiakkaan kannalta. Asiakkaat eivät kuitenkaan yleensä odota palvelulta perusasioita enempää, ja odotusten ylittäminen voi olla yritykselle vaarallistakin, sillä asiakas voi kokea laadun olevan liian hyvää ja maksavansa turhan korkeasta laadusta, jota hän ei tarvitse. Kuluttajan näkökulmasta laatua on kahta eri tyyppiä, toinen laatu liittyy normaaliin palvelutilanteeseen ja toinen ongelmatilanteisiin ja niiden käsittelyyn. Palveluntarjoajan tulisikin tuntea myös ongelmatilanteisiin liittyvät asiakkaan

odotukset ja osata hyödyntää niitä. Asiakkaan odotukset ovat erilaiset palvelun epäonnistuessaa tai jonkin poikkeavuuden tapahtuessa palvelutilanteessa kuin silloin, kun kaikki sujuu normaalisti. (Ylikoski 1997, 86–90.)

Parasurama ym. (1985) ovat laatineet tutkimuksen, jonka lopputuloksena löydettiin kymmenen eri laatutekijää. Kymmenen laatutekijää, joista kuluttaja muodostaa käsityksensä arvioidessaan palvelun laatua, ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen/tunteminen sekä palveluympäristö. (Ylikoski 1997, 90–92.)

Ensimmäinen laatutekijä, luotettavuus, tarkoittaa kuluttajalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja vastuullisuutta. Palvelun tuottaja suorittaa palvelun siis oikein heti ensimmäisellä kerralla ja pitää lupauksensa, kuten esimerkiksi oikein suoritettu laskutus, joka tapahtuu sovittuun aikaan.

Toinen laatutekijä, reagointialttius tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta palvella asiakkaita ja palvelun olevan esimerkiksi nopeaa.

Kolmas laatutekijä, pätevyys, tarkoittaa, että palvelun tuottajilla, niin asiakaspalveluhenkilöstöllä kuin heidän toimintansa mahdollistavilla, taustalla toimivilla henkilöillä, on tarvittavat tiedot ja taidot.

Neljäs laatutekijä eli saavutettavuus merkitsee helppoa yhteydenottoa sekä sitä, että yrityksen aukioloajat ja sijainti ovat sopivat asiakkaalle.

Viides laatutekijä, kohteliaisuus, tarkoittaa huomaavaista ja asiakasta arvostavaa käytöstä. Asiakkaalle ollaan siis huomaavaisia ja ystävällisiä.

Kuudes laatutekijä eli viestintä, tarkoittaa, että asiakkaalle puhutaan kieltä, jota hän ymmärtää. Viestintä tulee sopeuttaa erilaiseksi eri asiakasryhmille. Hyvän viestinnän avulla voidaan vakuuttaa asiakas siitä, että hänen asiansa tulee hoidetuksi.

Seitsemäs laatutekijä, uskottavuus, tarkoittaa sitä, että asiakas voi uskoa yrityksen rehellisesti ajavan asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttavat yrityksen nimi, maine ja henkilökunnan persoonallisuus sekä tapa, jolla palvelua myydään.

Turvallisuus, eli kahdeksas laatutekijä, merkitsee sitä, ettei palveluun liity fyysisiä tai taloudellisia riskejä ja sitä, että palvelu on luottamuksellista.

Yhdeksäs laatutekijä, eli asiakkaan ymmärtäminen/tunteminen merkitsee pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita. Tämä tarkoittaa asiakkaan erityistarpeiden selvittämistä sekä asiakkaiden huomioimista yksilöinä.

Viimeinen laatutekijä, palveluympäristö, sisältää palveluun liittyvät konkreettiset asiat. Esimerkiksi tilat, koneet, laitteet ja henkilöstön olemus, ovat asioita, jotka asiakas näkee ja arvioi. (Parasurama ym. 1985, Ylikosken 1997, 90–92 mukaan.)

Edellä mainitut kymmenen laatutekijää siis vaikuttavat kaikki osaltansa siihen, minkälaisena asiakas kokee palvelun laadun. Jos kyseiset laatutekijät toteutuvat onnistuneesti, kokee asiakas palvelun olevan laadukas.

Erityisesti hyvinvointimatkailun, ja näin ollen myös kylpylämatkailun, joka on yksi hyvinvointimatkailun muodoista, laatujärjestelmien heikkouksia ovat esimerkiksi yleisten standardien ja laatukriteerien puuttuminen, henkilökunnan pätevyyden ja tehokkaan yhteistyön vähäisyys, puuttuva tietämys hyvinvointimatkailun trendeistä sekä potentiaalisten asiakkaiden odotuksista, tarpeista ja toiveista (Puczko & Smith 2009, 191–192).

## **2.4 Saavutettavuuden määrittely**

*Saavutettavuus tarkoittaa vaivaa, jonka kotitalous kokee tavaroita ja palveluja hankkiessaan. Saavutettavuuden kokemiseen vaikuttavat muun muassa palveluiden ja palvelun käyttäjän ominaispiirteet sekä ympäristötekijät, joita ovat palvelun sijainti, sinne johtavan reitin pituus, esteettömyys, miellyttävyys,*

*hoito, liikennejärjestelyt ja maasto. Hyvä saavutettavuus merkitsee helppoutta palveluiden ja hyödykkeiden hankinnassa. (Ruonakoski 2004, 43.)*

Luonnollisesti palvelun käyttäminen vaatii sen, että asiakkaalla on tieto palvelun olemassa olostä, sisällöstä, aukiolosta ja hinnasta. Myös asiakkaan käsitys palvelun laadusta, kuten luotettavuudesta, tuttuudesta, varmuus asiainninn onnistumisesta sekä itseä miellyttävä tuote- tai palveluvalikoima liittyvät oleellisesti palvelun valintaan. (Ruonakoski 2004, 44.)

Yksi saavutettavuuden keskeisimmistä tekijöistä on matka. Matkan kokeminen vaihtelee palvelun käyttäjän mukaan, esimerkiksi autoileva palvelun käyttäjä ei välitä kymmenen kilometrin matkasta palvelun luo, kun taas autottomalle se on pitkä matka. Myös joukkoliikenteen käyttämismahdollisuudet voivat vaikuttaa saavutettavuuden kokemiseen. (Ruonakoski 2004, 43.)

*Useimpien toimintarajoitteisten ihmisten kannalta hyvään saavutettavuuteen kuuluvat kuitenkin lyhyet, esteettömät matkat tai räätälöity kuljetuspalvelu sekä palveluiden helppokäyttöisyys (Ruonakoski 2004, 43–44).*

Esteettömän sisäänkäynnin takaaminen esimerkiksi kynnysten, ovien ja mainostelineiden hyvän sijoittelun avulla vaikuttavat merkittävästi palvelun fyysiseen saavutettavuuteen. Myös sisätilojen tulisi olla tarpeeksi väljiä, jotta esimerkiksi jotain apuvälinettä käyttävät pääsevät kulkemaan esteettömästi, sekä levähdyspaikkoja tulisi olla riittävästi, ja kuljettavien välimatkojen tulisi olla tarpeeksi lyhyitä. Myös tavaroiden ja esimerkiksi palvelutiskien sijoittaminen niin, että myös lyhyitten asiakkaiden on mahdollista käyttää niitä, on tärkeää. (Ruonakoski 2004, 44.)

*Koska kaikkien erikoisryhmien tarpeisiin on usein mahdoton tai vaikea vastata itsepalveluolosuhteita muokkaamalla, tulisi tarjolla olla aina myös henkilökohtaista palvelua (Ruonakoski 2004, 44).*

## **Saavutettavuus palveluntarjoajan näkökulmasta**

Palveluntarjoaja pystyy pitkälti vaikuttamaan palvelunsa saavutettavuuteen, ja hänen tulisikin olla tietoinen palvelun käyttäjän tarpeista sekä omista mahdollisuuksistaan parantaa palvelun saavutettavuutta myös liikunta- ja toimintarajoitteisen asiakkaan hyväksi. Asiat, joilla palveluntarjoaja voi parantaa saavutettavuutta, voivat olla niin pieniä kuin laajempiakin, koko palvelukonseptia koskevia tekijöitä. (Ruonakoski 2004, 44.)

Kaikki matkailijat haluavat saada hyvää palvelua. Asiakkaiden viihtyvyyttä lisäävät tilojen ja palveluiden saavutettavuus, ja se myös hyödyttää kaikkia asiakkaita. Hyvä palvelu ja tilojen esteettömyys ovat erityisen tärkeitä henkilöille, joiden liikkumis- ja toimintakyky on muita heikompi. Kun palvelu on laadukasta, ja palveluntarjoaja tarjoaa esteettömiä palveluratkaisuja, matkailija tuntee itsensä arvostetuksi ja saa siitä hyvän mielen. Hyvin toimivat ratkaisut auttavat ylläpitämään positiivista imagoa, ja kävijäuskollisuus nousee voimakkaasti, kun asiakkaat voivat luottaa siihen, että heidän tarpeensa huomioidaan. (D4-verkosto Oy, Kynnys Ry & Rullaten Ry.)

## **3 PALVELUPROSESSI**

### **3.1 Palvelujen määrittely**

Yhden näkökulman mukaan palvelut ovat aineettomia, mutta niihin usein kuitenkin kuuluu jotain tavaraa, kuten lippu elokuvaan tai auto vuokrattavaksi. Tuire Ylikoski (1997, 14) määrittelee kirjassaan ”Unohtuiko asiakas?” palvelun seuraavasti:

*Palvelu on toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta ja jossa omistusoikeus ei siirry. Palvelun tuottaminen voi olla sidoksissa tavarahan.*

*Asiakas puolestaan kokee palveluksi kaiken sen, mitä hän saa maksamisensa vastineeksi (Ylikoski 1997, 14).*

Kun tavoitteena on erotella selkeämmin tavarat ja palvelut toisistaan, voidaan palvelujen olemusta lähestyä määrittelyjen lisäksi kuvailemalla, millaisia

palvelut ovat. Se, että palvelut eroavat todella tavaroista, on oivallettu juuri palvelujen ominaispiirteitä kuvailemalla. Tärkein ominaispiirre palveluissa on niiden aineettomuus, joka tarkoittaa, että asiakkaalle siirtyy jotain, jota hän ei voi käsin koskea tai tiputtaa. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan, sillä palvelu syntyy palvelutapahtumassa, mutta palvelun vaikutus voidaan kuitenkin säilyttää. Kun asiakas käy esimerkiksi hieronnassa hierojalla, hieronta tuotetaan ja käytetään samanaikaisesti. Hieronnan rentouttava vaikutus kuitenkin tuntuu vielä jälkeenpäinkin, sen jälkeen kun asiakas on poistunut palvelutilanteesta. (Ylikoski 1997, 14–15.)

Palvelut ovat heterogeenisiä, eikä niitä voi varastoida. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi ravintola, jossa asiakas on saanut joskus hyvää palvelua, voi osoittautua seuraavalla kerralla pettymykseksi, kun tarjoilemassa on eri henkilö. Myöskään palvelujen varastointi ei ole mahdollista. Palveluja ei voi pitää varastossa odottamassa asiakkaan saapumista, koska palvelu syntyy vasta itse palvelutapahtumassa. (Ylikoski 1997, 15–16.)

### **3.2 Palveluprosessi**

Palveluiden tärkein piirre on niiden prosessiluonne. Palvelut ovat monista toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia resursseja, kuten ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja. Palvelut erottuvat toisistaan usein nimenomaan prosessiltaan. (Grönroos 2009, 78–87.)

Palvelut ovat siis palveluprosesseja, tekoja, tapahtumia ja toimintoja ja siksi edellyttävät yleensä jonkinlaista vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Asiakas voi olla vuorovaikutuksessa joko palveluhenkilökunnan kanssa tai palveluntarjoajan laitteiden ja järjestelmien kanssa. Myös asiakas itse osallistuu palvelutapahtumaan, hän voi esimerkiksi kertoa palveluhenkilökunnalle, millaista palvelua haluaa saada, tai ollessaan vuorovaikutuksessa laitteiden kanssa hän voi esimerkiksi nostaa rahaa automaatista. (Ylikoski 1997, 16.)

Palveluprosessit, eli toiminta, jonka avulla palvelu suoritetaan, jaetaan kolmeen ryhmään palvelun kohteen mukaan. Kohteena voivat olla ihmiset, kuten esimerkiksi ravitsemus-, majoitus- ja terveydenhoitopalveluissa. Asiakkaan täytyy liittyä mukaan palvelun tuotantoon, jotta hän saa itse palvelun. Palveluprosessiin liittyy näin ollen asiakkaan yhteistoiminta ja mukana olo, jonka ei välttämättä tarvitse olla fyysinen. Palvelun tuloksena asiakas on yöpynyt, syönyt ja esimerkiksi ottanut jalkahieronnan, eli palvelun seurauksena jokin muutos on tapahtunut. Toinen ryhmä on palveluiden kohteena oleva asiakkaiden omaisuus. Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan auton korjaamista, asiakkaan lasten hoitamista päivähoidossa tai vaikkapa asiakkaan pensasaidan leikkaamista. Työn lopputulos on jollain tavalla havaittavissa, jos se on tehty kunnolla, kuten esimerkiksi auton toimiminen. Kolmas ryhmä puolestaan on jonkin asian hoitaminen, eli informaation prosessointi. Se voi tarkoittaa esimerkiksi pankkipalveluita. Informaation prosessointi on kaikkein aineettominta palvelua, mutta sen lopputulos voidaan muuttaa myös fyysiseen muotoon. (Ylikoski 1997, 17–19.)

Asiakkaat ovat nykyään entistä enemmän mukana valmistajan prosesseissa, kuten tuotteiden suunnittelussa sekä toimituksessa ja ylläpidossa. Asiakas ei siis näin ollen koe kuluttavansa vain prosessin lopputulosta, vaan hän kokee palveluprosessin osaksi palvelun kulutusta. Kun asiakas kuluttaa palvelua, hän kokee myös palvelun tuottamisen prosessin ja osallistuu siihen. Palveluprosessin tuloksena syntynyt kulutusprosessi johtaa asiakkaan saamaan lopputulokseen. Tämän takia palveluprosessin kulutus on tärkeä osa palvelukokemusta. (Grönroos 2009, 78–87.)

### **Palvelun tuotantoprosessi**

Palvelutarjous on kuvaus palvelupaketista, jonka pohjalta asiakas päättää, ostaako palvelun. Palvelutarjouksessa palvelun tarjoaja ilmaisee asiakkaalle ne hyödyt, joita asiakas saa palvelua käyttämällä sekä ne uhraukset, joita hän joutuu tekemään saadakseen itselleen palvelun tuottaman hyödyn. Palvelu tuotetaan prosessina palvelutarjouksen määrittelyn yhteydessä tehtyjen päätösten mukaan. Luvattu palvelu toteutetaan palvelun tarjoajan ja

asiakkaan yhteisten toimenpiteitten avulla. Palvelun toteuttaminen muodostaa sosiaaliseen kanssakäymiseen pohjautuvia vaihdantaprosesseja, joiden aikana muokataan osapuolten tietoja, arvoja, asenteita ja asioiden merkityssisältöjä. Myös rahan ja mahdollisesti palveluun kuuluvien fyysisten osien vaihto sisältyy vaihdantaprosesseihin. Palvelun tuotantoprosessiin kuuluu myös osapuolten keskinäisten toimintojen koordinointi ja toimintojen sopeuttaminen, jossa muokataan asiakkaan ja palvelun tuottajan sisäisiä prosesseja toisiaan vastaaviksi, jotta haluttu palvelu ja sen tuottama hyöty asiakkaalle toteutuvat. (Kinnunen 2004, 11–12.)

Palvelun tuotantoprosessin päätyttyä asiakas muodostaa käsityksensä palvelun tuottamasta lopputuloksesta, joka voi olla positiivinen tai negatiivinen. Palvelun lopputulos voidaan jakaa kolmeen osaan, prosessin lopputulokseen, tekniseen lopputulokseen sekä taloudelliseen lopputulokseen. Prosessin lopputulos kertoo asiakkaalle, miten kanssakäyminen on palvelun tarjoajan kanssa sujunut, eli oliko toiminta miellyttävää asiakkaan kannalta. Tekninen lopputulos puolestaan tarkoittaa toimenpiteiden suorittamista sovitun mukaisesti, eli saiko asiakas palvelutarjouksen mukaisesti toteutetun palvelun. Taloudellinen lopputulos kertoo, toimittiinko palvelua tuottaessa taloudellisesti ja tehokkaasti ja hyötyikö asiakas taloudellisesti palvelusta. Näitä kolmea lopputulosta tarkastelemalla asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta. (Kinnunen 2004, 16.)

### **Kuluttajan ostoprosessi**

Kun asiakas ostaa tuotteen, käy hän läpi monivaiheisen prosessin. Varsinaista ostoprosessia edeltävät tarpeen havaitseminen ja tiedon etsintä sekä eri vaihtoehtojen arviointi, joita kutsutaan ostoa edeltäviksi prosesseiksi ja joiden jälkeen syntyy päätös ostamisesta. Ostopäätöksen jälkeen tulevat oston jälkeiset prosessit, joiden pohjalta kuluttaja muodostaa käsityksensä tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä. Koska prosessi tapahtuu kuluttajan mielessä, on sen eri vaiheiden erottaminen vaikeaa, eikä kuluttaja usein edes tiedosta käyvänsä läpi tällaista prosessia. Ostoprosessi ei kuitenkaan aina



pääty palvelun tai tuotteen ostamiseen, vaan se saattaa keskeytyä missä vaiheessa tahansa. Myös ostoprosessin ajallinen kesto vaihtelee, riippuen ostettavasta tuotteesta ja ostoprosessista. (Ylikoski 1997, 66–67.)

Ostoprosessin vaiheet ovat periaatteessa samat, riippumatta siitä, ostaako kuluttaja tavaraa vai palvelua. Koska palvelujen arviointi etukäteen on kuluttajalle hankalampaa kuin tavaroiden arviointi, vaikuttaa se ostoa edeltävän vaiheen sisältöön. Myös palvelun tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus muuttaa hieman ostoprosessin vaiheita. Palveluita ostaessaan kuluttajan ostoprosessi on samalla myös palvelun arviointiprosessi, ja arviointia tapahtuu koko ajan. Tavaraa ostaessaan kuluttaja arvioi ostoksen vasta ostamisen jälkeen. Palvelua ostaessaan ostoprosessi käynnistyy, kun kuluttaja havaitsee ratkaisua vaativan ongelman. Sen jälkeen kuluttaja etsii tietoa ostopäätöksen tekemiseksi, ja tiedon avulla hänelle muodostuu kuva vaihtoehtoisista ratkaisuista tarpeen tyydyttämiseksi. Vaihtoehtoisista ratkaisuista kuluttaja valitsee sen, joka parhaiten sopii hänelle, täyttäen hänen toivomuksensa ja sopien hänen taloudellisiin resursseihinsa. Palvelun valinnassa kuluttaja liittyy mukaan palvelun tuotanto- ja kulutusprosessiin. Palvelun kulutusvaiheessa asiakas arvioi palvelua. Usein palvelun tuottaminen vaatii asiakkaan läsnäoloa palvelun tuottamisen aikana, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus tarkkailla ympärillään tapahtuvaa toimintaa, toimitiloja ja ihmisiä. Tällöin hän peilaa kokemuksiaan ennen ostoa tapahtuneeseen arviointiin ja odotuksiinsa. Kulutusvaiheessakin syntyy vielä odotuksia ja kulutuksen jälkeisessä arvioinnissa aikaisempien odotusten ja arviointien vaikutukset kumuloituvat. Tämän perusteella kuluttaja muodostaa käsityksensä tyytyväisyydestään tai tyytymättömyydestään, ja jos asiakas kokee olevansa tyytyväinen, käyttää hän todennäköisesti palvelua uudestaan. (Ylikoski 1997, 69–70.)

## 4 LIIKUNTARAJOITTEISUUS JA PALVELUJEN KÄYTTÖ

### 4.1 Liikuntarajoitteisuus

Liikuntarajoitteisella henkilöllä on synnynnäinen häiriö tai hän on sairastunut tai vammautunut onnettomuudessa. Hänellä on puutosta tai poikkeavuutta, joka ilmenee joko fyysisesti tai psyykkisesti ruumiin rakenteessa tai toiminnassa. Liikuntarajoitteisen henkilön liikkumiskyky on heikentynyt, ja sen vuoksi hänellä on vaikeuksia suoriutua normaalia liikkumiskykyä vaativista tehtävistä. (Haataja, Herranen, Kuotola, Saarnio, Saranummi, Tenkku & Tuovinen 1986, Lundgrenin 2006, 9 mukaan.)

Liikuntarajoitteisuutta voi aiheuttaa mikä tahansa tekijä, mikä estää yksilön toimimista haluamallaan tavalla. Liikuntavammaisella on vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista, kuten liikkumisesta, opiskelusta ja työnteosta. (Leinonen & Mattila-Aalto, 2004, 42.)

Sairaus, vamma tai ikääntyminen voi heikentää ihmisen liikkumiskykyä. Myös lyhytkasvuisten, raaja-amputoitujen sekä ylipainoisten henkilöiden liikkumiskyky voi olla heikentynyt. Liikuntakykyä estävä tai haittaava sairaus voi olla neurologinen, tuki- ja liikuntaelinsairaus tai muu sairaus tai sairauden jälkitila. Vamma voi puolestaan olla synnynnäinen tai tapaturmasta, kuten esimerkiksi autokolarista aiheutunut. Myös henkilön liikunnan harrastamisen vähäisyys voi heikentää hänen liikuntakykyään, ilman että sen aiheuttaisi jokin vamma tai sairaus. Psyykkiset ja sosiaaliset tekijät, kuten esimerkiksi voimakas masennus, sekä koti- ja ympäristöolosuhteet voivat vaikuttaa henkilön liikkumiskykyyn heikentäen sitä. (Hiltunen, Koistinen, Leivo & Töytäri 2003, 128.)

Liikkumiskyky on tärkeä ominaisuus yksilölle. Se lisää yksilön omatoimisuutta, antaa itsenäisyyden tunnetta ja vähentää avun tarvetta sekä helpottaa sosiaalisten suhteitten hoitamista. Liikkumiskyky mahdollistaa yksilön eri toiminnot ja liikkumisen paikasta toiseen (Hiltunen ym. 2003, 128).

Liikuntakykyä voi ylläpitää liikkumalla tarpeeksi sekä välttämällä kaatumatapaturmia, jotka usein aiheuttavat liikuntakykyä heikentäviä vammoja. Kaatumistapaturmat ovat yleisiä etenkin vanhuksilla, ja niitä voidaan vähentää harrastamalla liikuntaa, joka vahvistaa lihasvoimaa, koordinaatiokykyä sekä tasapainoa. Ympäristön huolellinen suunnittelu turvallisemmaksi voi myös estää kaatumatapaturmia, eikä se vaadi välttämättä sen suurempia toimenpiteitä kuin pienten liukuvien mattojen poistamisen, hyvän valaistuksen hankkimisen sekä talvisin kävelyreittien ja portaiden hiekoittamisen. Myös ehkäisevät apuvälineet, kuten tukikahvat WC:ssä ja portaissa, liukuesteet pesutiloissa ja jalkineissa, pienentävät kaatumisriskiä. (Hiltunen ym. 2003, 128).

Liikuntarajoitteisille ihmisille on myös olemassa erilaisia apuvälineitä, jotka helpottavat liikkumista ja edistävät heidän itsenäisyyttään, kun heidän tarpeensa ulkopuoliseen avustukseen vähenee tai sitä ei ole ollenkaan.

## **4.2 Esteettömyys**

Esteettömyys on sitä, että jokainen yksilö voi ominaisuuksistaan riippumatta toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa ympäristössä. Se on saavutettavuuden osa-alue, joka tarkoittaa erilaisten yleisöjen tarpeiden huomioimista ja tuotteiden tai palveluiden helppoa lähestyttävyyttä. Saavuttavuus on siis yhdenvertaisuuden edistämistä, koska se tarjoaa mahdollisuuden osallistumiseen ja elämyksiin yksilön erilaisista ominaisuuksista riippumatta. Se merkitsee kohteen helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille. (D4-verkosto Oy, Kynnys ry & Rullaten ry.)

Vaikka ihminen on jollain tapaa toimintarajoitteinen jopa 40 prosenttia elämästään, ympäristö on totuttu perinteisesti suunnittelemaan terveitä, täysikasvuisia ja täysin toimintakykyisiä ihmisiä ajatellen. Usein vain laitokset tai muut erityisympäristöt ovat huomioineet toimintarajoitteiset ihmiset, ja näin ollen toimintarajoitteiset ovat joutuneet sopeutumaan ympäristön ehtoihin tai turvautumaan ulkopuolisen apuun. (Ruonakoski 2004, 14.)

Viime aikoina on kuitenkin otettu askel kohti heikompien ehdoilla tapahtuvaa ympäristön suunnittelua, ja kuva ympäristön käyttäjästä on monipuolistunut ja tullut realistisemmaksi monien suunnittelijoiden silmissä. On ymmärretty, että ympäristön käyttäjät ovat erilaisia ikänsä, toimintakykynsä ja apuvälineidensä puolesta ja näin ollen pyritään tekemään ympäristöstä mahdollisimman monille sopiva ja itsenäistä selviytymistä helpottava. Kaikille soveltuva ympäristö on viihtyisä ja helppokulkuinen ympäristö, jossa välimatkat eivät ole liian pitkiä. Tämän ympäristön suunnittelemisessa onkin käytetty apuvälineenä jo kymmenen vuoden ajan käsitettä Design for All (DfA). (Ruonakoski 2004, 14.)

*Design for All (DfA), kaikille soveltuvuus, jolla ymmärretään pyrkimystä suunnitella eri ryhmiä tasavertaisesti kohtelevia tuotteita, ympäristöjä ja palveluita sekä edistää käytettävyyttä, esteettömyyttä ja saavutettavuutta.* (Ruonakoski 2004, 14.)

Design for All liittyy siis käyttäjäkeskeisyyteen ja käytettävyyteen ja muistuttaa käytettävyyteen liittyvästä eettisestä näkökulmasta. Design for All auttaa suunnittelijoita, muotoilijoita ja arkkitehteja ymmärtämään käyttäjien monimuotoisia tarpeita. Se myös muistuttaa, että käyttäjillä voi olla tarpeita, jotka liittyvät esimerkiksi ikääntymiseen tai johonkin pysyvään tai väliaikaiseen vammaan. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.)

#### **4.2.1 Esteettömyys ja palveluiden käyttö**

Jotta sujuva palveluiden käyttö olisi mahdollista myös liikuntarajoitteiselle asiakkaalle, on palveluympäristön oltava mahdollisimman esteetön. Seuraavaksi tarkastelen, mitä asioita täytyy erityisesti huomioida, jotta liikuntarajoitteisen asiakkaan olisi helppo käyttää palveluita, kylpyläpalveluita erityisesti, ja palvelukokemus olisi näin ollen sujuva ja miellyttävä. Esteettömyyden huomioiminen alkaa jo pihapiiristä, jatkuen sisäänkäyntiin, WC- ja peseytymistiloihin sekä saunatiloihin. Jokainen edellä mainituista tulee olla suunniteltu huolellisesti niin, että myös liikuntarajoitteiset asiakkaat pystyvät käyttämään palvelua sujuvasti, eikä esimerkiksi vaaratilanteita pääse syntymään.

Esteettömäksi suunniteltu ympäristö on toimiva ja turvallinen kaikkien yksilöiden kannalta. Ongelmakohtat, kuten esimerkiksi kapeat ovet, hissien puuttuminen ja ahtaat tilat, voivat aiheuttaa hankaluuksia kenelle tahansa. Törmäys-, putoamis- tai kompastumisvaaran aiheuttavat yksityiskohtat ovat vaarallisia kaikille, mutta erityisesti näkö- ja liikuntavammaisille, ja portaat tai liian jyrkät luiskat saattavat estää liikkumisen jopa kokonaan, esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvilta henkilöiltä. (Invalidiliitto Ry.)

Esteetön ympäristö alkaa jo pihapiiristä. Pihan on oltava esteetön, sen kulkuväylien tarpeeksi leveitä sekä helppokulkuisia. Pihan olisi myös hyvä olla päällystetty esimerkiksi asfaltilla, koska se on kova, luistamaton sekä tasainen alusta. Myös pintakarhennettu betoni, kivituhka ja laatta ovat sopivia päällysteitä pihapiirille. Riittävään valaistukseen on hyvä myös kiinnittää huomiota, sillä se helpottaa näkemistä ja näin ollen turvallisuutta. Talvella kulkuväylät tulisi hiekoittaa ja aurata tai kolata huolellisesti. (Kanto-Ronkanen, Leivo & Mäntyniemi 2003, 193.)

Paikan sisäänkäynti tulisi suunnitella helppokäyttöiseksi, jotta sisäänkäynti olisi vaivatonta myös liikuntarajoitteiselle henkilölle. Mikäli sisäänkäynnissä on portaat, tulisi käytössä myös olla luiska ja oven edessä tasanne, jossa apuvälinettä käyttävät henkilöt mahtuvat kääntymään sekä avaamaan ja sulkemaan oven. Luiskassa tulisi myös olla turvareunus, jos se ei rajoitu seinään tai suojakaiteeseen tai ole ympäröivän tilan kanssa samassa tasossa. Myös portaiden tulee olla helppokulkuiset. Luiskan voi myös korvata tasonostimella tai hissillä taikka porraskiipijällä, joskin luiska on luultavasti näistä vaihtoehtoista se yksinkertaisin ratkaisu asentamisensa ja käyttönsä puolesta. Sisäänkäynnin ulko-oven avaamista voi helpottaa asentamalla ovipumpun, ovikoneiston tai moottorilukon. Oven avaamiseen voi myös käyttää seinäpainiketta tai liiketutkaa, joka helpottaa varsinkin apuvälinettä käyttävien liikuntarajoitteisten ovesta kulkemista. Myös lisävetimet ja lisäkahvat ovesta helpottavat esimerkiksi pyörätuolilla kulkevan henkilön sisäänkäyntiä. (Kanto-Ronkanen ym. 2003, 193–194.)

Kynnykset hankaloittavat huomattavasti liikuntarajoitteisen henkilön kulkemista, ja siksi ne tulisikin poistaa mahdollisuuksien mukaan. Jos kynnyks on kuitenkin oltava, saisi se olla korkeintaan 20 millimetriä korkea. Kynnyksen voi korvata loivalla alumiini- tai muoviprofiililla, joustokynnyksellä tai oven alareunaan upotettavalla tiivistekynnyksellä. (Kanto-Ronkanen ym. 2003, 195.)

On tärkeää, että pesu- ja WC-tilat ovat suunniteltu toimiviksi myös liikuntarajoitteisen ihmisen kannalta. WC-tiloissa tulisi olla tukikaiteita ja tankoja, jotka helpottavat WC-istuimelle siirtymistä tai WC-istuimelta nousua. WC-tilan tulee olla myös tarpeeksi tilava, jotta apuvälinettä käyttävä henkilö mahtuu liikkumaan siellä sekä WC-istuimen tarpeeksi korkea, jotta liikuntarajoitteiset, joilla on heikot lihasvoimat, pystyvät nousemaan siitä vaivattomasti. Vakiomallinen WC-istuin on 410 millimetriä korkea ja usein liian matala esimerkiksi pyörätuolilla liikkuville henkilöille. WC-istuinta saa korotettua erillisellä WC-istuimen päälle asetettavalla korokkeella tai porsliinisella istuimen ja lattian väliin asennettavalla korotuksella. On myös olemassa WC-istuinta, jotka ovat 460 millimetriä korkeita ja näin ollen parempia liikuntarajoitteisia ihmisiä ajatellen. WC:n pesualtaan korkeus, 800 millimetriä, on yleensä sopiva myös pyörätuolia käyttävälle henkilölle. Altaan ja seinän väliin tarvitaan kuitenkin 70–100 millimetriä syvä konsoli, jotta pyörätuolin jalkatuet mahtuvat hyvin altaan alle. Korkeussäädettävä allas vakiomallisen pesualtaan sijaan on myös lyhytkasvuiset henkilöt huomioon ottava ratkaisu. Liiketunnistimella varustetut vesihanat ja suihkut, jotka avautuvat, kun käsi viedään lähelle hanaa, ovat käteviä erityisesti apuvälinettä käyttävälle henkilölle. Myös erilaiset vipuhanat WC-tiloissa helpottavat liikuntaesteisen hanan käyttöä. (Kanto-Ronkanen ym. 2003, 199–201.)

Pesutiloissa on otettava huomioon tila, jonka apuvälinettä käyttävä ihminen tarvitsee, jotta hän voi vaivattomasti kulkea ja toimia pesutilassa. Myös lattiamateriaalin tulee olla luistamaton märkänäkin, lattia voi olla esimerkiksi tehty luistamattomista keraamisista laatoista. Nastapintaiset keraamiset laatat eivät ole sopiva lattiamateriaali liikuntarajoitteisia ihmisiä ajatellen, koska

nastojen väliin voi jäädä vettä ja niihin syntyy liukkaat urat, joihin keppi tai sauva voi luiskahtaa, mikä lisää liikkumisesteisen kaatumisriskiä. (Kanto-Ronkanen ym. 2003, 199–200.)

Saunan on luonnollisesti oltava myös esteetön, jotta liikuntaesteinen voi käyttää sitä turvallisesti ja vaivattomasti. Saunassa olisi hyvä olla puukaiteet, joista kävelytukea tarvitseva voi ottaa kiinni, oviaukon molemmin puolin. Myös oviaukon tulee olla leveä, 800 - 900 millimetriä, jotta pyörätuolia käyttävä henkilö pääsee saunaan. Koska liikuntaesteisen voi olla vaikea tai jopa mahdoton päästä lauteille, on saunassa hyvä olla tukikaiteita ja lisätasoja. Jotta lämpö jakautuisi saunassa tasaisesti sen alempiinkin osiin, niille jotka eivät pääse lauteille, on hyvä valita kiukaaksi esimerkiksi lämpöä perinteistä kiuasta alemmas antava laavukiuas. Myös saunan lattiamateriaalin tulee olla luistamaton, ja kiuas tulee aina suojata suojakaiteella, saunan käyttäjien turvallisuuden takaamiseksi. (Kanto-Ronkanen ym. 2003, 202).

#### **4.2.2 Lainsäädäntö ja esteettömyys**

Suomen laki sisältää myös esteettömyyteen ja liikuntarajoitteisuuteen liittyvää lainsäädäntöä. Hyvänä esimerkkinä tästä on Suomen perustuslaissa, II luku Perusoikeudet, 6 § Yhdenvertaisuus:

*Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.* (Finlex d.)

Suomen laki (Finlex c) käsittelee esteettömyyttä myös maankäyttö- ja rakennusasetuksessa, luvussa 10, pykälässä 51. Sen mukaan hallinto- ja palvelurakennuksessa sekä muussa rakennuksessa olevan liike- ja palvelutilan, johon kaikilla on oltava tasa-arvon mukaan mahdollisuus päästä, on sovellettava myös henkilöiden käyttöön, joilla kyky liikkua tai toimia muuten on rajoittunut.

Myös hygieniatiloista ja kokoontumistiloista on tehty omat määräyksensä Suomen rakentamismääräyskokoelman (Finlex a) F1-osassa, kolmannessa

luvussa. Niiden mukaan edellä mainittujen paikkojen on sovellettava myös liikuntarajoitteisten henkilöiden käyttöön. Hygieniatiloja koskevan määräyksen mukaan wc-tiloja ja pesutiloja tulee olla tarpeeksi pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen avulla liikkuvien käytettävissä, ja näihin tiloihin tulee olla pääsy aulasta, käytävästä tai muusta vastaavasta tilasta. Kokoontumistiloja koskevan määräyksen mukaan katsomoiden, auditorioiden, juhla- ja kokous- ja ravintolasalien, opetussalien ja -luokkien ja vastaavien kokoontumistilojen on oltava myös liikkumis- ja toimimisesteisten käytettävissä. Jos kokoontumistila on varustettu kiinteillä istuimilla, on pyörätuolipaikkoja oltava eri istuinriveillä, liikkumisesteettömien sisään tuloväylien mukaan.

Suomen rakentamismääräyskokoelmassa (Finlex b) osassa F2 on myös kohta 2.5 käsijohteesta. Sen mukaan julkisissa ulko- ja sisätiloissa sekä liike- ja palvelutiloissa käsijohde on sijoitettava portaan tai luiskan molemmin puolin, ja sen tulee myös jatkua yhtenäisellä välitasanteella. Käsijohteen tulee myös olla mitoitettu niin, että siitä saa tukevan otteen ja sen on oltava asennettu koko pituudelle.

## **5 MIELIPITEITÄ KYLPYLÄPALVELUIDEN TOIMIVUUDESTA LIIKUNTARAJOITTEISEN ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA**

### **5.1 Selvityksessä käytettävät menetelmät**

Tutkimusmenetelmäni selvittäessäni kylpyläpalveluiden toimivuutta liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta oli kvalitatiivinen, eli laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan tutkimuksen kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ja sen lähtökohtana pidetään todellisen elämän kuvaamista. Jo olemassa olevien väittämien todentamisen sijaan laadullinen tutkimus pyrkii löytämään tai paljastamaan tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 152.)

Haastattelumuotona selvityksessäni käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, joka kohdennetaan



tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa ei käytetä yksityiskohtaisia kysymyksiä, vaan nimensä mukaisesti se etenee keskeisten teemojen mukaan. Teemahaastattelussa teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat, mutta sen ei tarvitse edetä noudattaen esimerkiksi kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä, kuten esimerkiksi lomakehaastattelu tekee. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.)

Tein haastatteluita varten teemahaastattelurungon, jonka kysymykset esitin kuudelle eri tavoin liikuntarajoitteisille kylpyläpalveluita käyttäville ihmisille. Teemahaastattelurunko löytyy opinnäytetyön liitteestä yksi. Haastattelurungon teemat olin jakanut kylpylässä tapahtuviin toimintoihin: kylpylään saapumiseen, vastaanoton palveluihin, pukuhuone- ja saunatiloihin sekä allasosastoon. Jokaiseen teemaan kuului tarkentavia avoimia kysymyksiä, joiden mukaan haastateltava sai vapaasti kertoa omin sanoin mielipiteensä ja kokemuksensa kustakin asiasta.

Haastattelut suoritettiin kunkin haastateltavan kotona, ja haastattelut aloitettiin tammikuun viimeisellä viikolla ja saatiin suoritettua helmikuun ensimmäisellä viikolla 2010. Ennen haastattelua haastateltavalle kerrottiin selvityksestä ja sen luonteesta sekä haastattelun tallentamisesta nauhurille, ja tallenteen käyttämisestä vain opinnäytetyön tarkoitukseen.

## **5.2 Tulosten analysointi**

Kerätyn aineiston tulkinta, analyysi ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Tutkimusprosessin alkuvaiheessa tehdyt valinnat määrittelevät osittain, miten aineistoa käsitellään ja tulkitaan. Pääperiaatteena analysoinnissa voidaan pitää sellaisen analyysitavan valitsemista, joka tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Yleisohjeena voidaan myös pitää sitä, että aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. (Hirsjärvi ym. 2000, 207–210.)

Omassa työssäni käytin analysointimenetelmänä nauhoittamieni tallenteiden litterointia, eli tallenteiden kirjoittamista. Litteroinnin tarkkuudesta ei ole

yksiselitteistä ohjetta, vaan sen tarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja tutkimusotteesta. Aineisto kannattaa purkaa tietokoneelle, silloin välttyy ylimääräisiltä aineiston siirroilta ja aineiston analyysiin on monipuolisia mahdollisuuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 139–140.)

Itse litteroin aineiston sanatarkasti. Litterointi oli luultavasti eniten aikaa vievä opinnäytetyön vaihe. Litteroinnin jälkeen luin aineiston monta kertaa läpi, jotta sieltä alkoi hahmottua keskeisiä tekijöitä asian ymmärtämiseksi ja kokonaiskuvan saamiseksi.

### **5.2.1 Saapuminen kylpylään**

#### **Mitä ongelmia kylpylään saapumiseen voi mielestäsi liittyä sinun näkökulmastasi?**

Kyseisellä kysymyksellä pyrittiin saamaan tietoa kylpylään saapumiseen liittyvistä ongelmista. Kysymys on melko ”ympäripyöreä”, eikä aseta suurempia ennakko-odotuksia, joten haastateltava kertoo näin ollen spontaanisti, mitä hänen mieleensä tulee. Ongelmat voivat liittyä esimerkiksi sisäänkäynnistä kauas sijoituttuihin parkkipaikkoihin tai sisäänkäynnin vaikeuteen, jos käytettävissä ei ole esimerkiksi luiskaa. Haastateltavat voivat myös kertoa muita, uusia, ongelmakohtia, joihin ei ole edes välttämättä kiinnitetty huomiota selvitystä tehdessä.

Kysyttäessä saapumiseen liittyvistä ongelmista lähes jokainen haastateltava mainitsi rappuset yhdeksi ongelmaksi. Yksi haastateltava sanoi, ettei rappusia tarvitsisi ollenkaan, koska niistä on vaikea kulkea. Myös toinen haastateltava sanoi, että kynnykset sekä luiskien puuttuminen tuottavat ongelmia. Yksi haastateltava totesi kuitenkin luiskia ja vastaavia olevan melko hyvin nykyään. Kaksi haastateltavaa sanoi, ettei sisäänkäynti tai piha saa olla liukas kaatumisriskin takia.

*Miusta on tärkeää, ettei piha oo liukas, kun siinä helposti muute kaatuu. Sellasia luiskia ja vastaavia on aika hyvi nykyisin.. Että sitä ongelmaa ei onneks ole, ettei sisälle asti pääsis, kun on vaan rappuset käytettävissä. (nainen, 73 vuotta, selkävamma)*

Yksi haastateltavista totesi myös kaiteitten puuttumisen vaikeuttavan kulkemista huomattavasti. Kaksi haastateltavaa kertoi pitkien välimatkojen parkkipaikalta sisäänkäynnille tuottavan toisinaan ongelmia. Myös sähköovien puuttuminen mainittiin kahdesti kysyessäni saapumiseen liittyvistä ongelmista.

Yhteenvetona saapumiseen liittyvistä ongelmista voidaan sanoa, että rappuset tuottavat eniten ongelmia liikuntarajoitteisille asiakkaille heidän saapuessaan kylpylään. Toiseksi useimmiten haastatteluissa mainitut ongelmat liittyivät pihan ja sisäänkäynnin liukkauteen, pitkiin välimatkoihin parkkipaikalta sisäänkäynnille ja sähköovien puuttumiseen.

**Mitä mieltä olet parkkipaikkojen sijoittelusta, ovatko ne sopivalla etäisyydellä sisäänkäynnistä, ja onko esim. invapaikkoja tarpeeksi?**

Kysymyksellä parkki- ja invapaikoista pyrin saamaan tietoa, miten kylpylät ovat yleisesti huomioineet liikuntarajoitteiset asiakkaat parkkipaikkojen sijoittelulla ja onko invapaikkoja haastateltavien mielestä tarpeeksi.

Kysyttäessä parkkipaikkojen sijoittelusta vastasivat kaikki paitsi yksi haastateltava, että parkkipaikat tulisi olla lähellä sisäänkäyntiä. Haastateltava, joka ei ottanut asiaan kantaa, kertoi menevänsä kylpylään taksilla tai kyytinsä jättävän hänet suoraan oven eteen. Neljä haastateltavista oli sitä mieltä, että parkkipaikat ovat liian kaukana, yksi totesi, että yleensä parkkipaikat ovat kyllä lähellä, mutta lähimmät parkkipaikat varattuina. Kaksi haastateltavista sanoi, että invapaikkoja on liian vähän käytettävissä.

*Parkkipaikat on kyl monessa paikassa ollu liian kaukana ja niitä invapaikkojakin on miun mielestä liian vähän käytettävissä, yleensä ne on ihan yks tai kaks, ja kumpikin varattu sillon kun sitä itse tarvitsis. (nainen, 51 vuotta, nivelrikko)*

Parkkipaikat ovat siis selvästi sijoitettu liian kauas sisäänkäynnistä. Myös invapaikkoja tulisi olla käytettävissä nykyistä enemmän, sillä ne haastateltavat, jotka itse invapaikkoja tarvitsevat, totesivat niitä olevan liian vähän.

### **Miten saapumiseen liittyviä asioita voisi kehittää?**

Kysyessäni saapumiseen liittyvien asioiden kehittämistä pyrin saamaan tietoa ja ajatuksia mahdollisista parannusideoista, joilla saapumista voitaisiin helpottaa liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta. Kysymys toimi myös eräänlaisena yhteenvetona asioista, joita oli jo ilmennyt edellisissä kysymyksissä.

Kaksi haastateltavaa sanoi, että parkkipaikat tulisi sijoittaa sisäänkäynnin lähelle ja että invapaikkoja tulisi lisätä. Yksi haastateltavista painotti luiskien tärkeyttä, ja yksi haastateltava totesi, että luiskia on jo kyllä käytössä, mutta usein luiskaa saa ikään kuin hakea, eli se ei löydy heti ja saattaa mennä esimerkiksi takakautta, josta välittyy eriarvoisuuden tunne. Sama haastateltava painotti myös hissin helpon löytämisen tärkeyttä, ja hänen mielestään se pitäisikin olla selkeästi sijoitettu näkyville.

*Luiskii on jo käytössä, mutta joissain paikoissa luiskaa saa hakea, että sitä ei meinaa nähdä edes. Luiskat pitäis olla suoraan siinä samassa, mistä muutkin menevät, eikä ne sais mennä esimerkiksi jotain takakautta. Tuntuu vähän niin kuin ei olis tasa-arvoinen, kun joudut käyttämään apuvälinettä ja siun pitää kiertää tai löytää hissi jostain. Hissi on tärkeä löytää, joten sen tulisi olla selkeesti siinä.*

(nainen, 58 vuotta, lonkkavaiva)

Kaksi haastateltavaa myös painotti sähköovien tärkeyttä helpon sisäänkäynnin takaamiseksi. Yksi haastateltava sanoi myös, että sisäänkäynnille tulisi olla tasainen ja lyhyt reitti.

Kylpylät voisivat siis kehittää saapumiseen liittyviä ongelmia sijoittamalla parkkipaikat lähemmäs sisäänkäyntiä ja lisäämällä invapaikkojen määrää. Myös sisäänkäyntiä voisi helpottaa sähköovilla. Myös hissin ja sisälle vievän

luiskaan helppo löytäminen helpottaisi kylpylään saapumista haastateltavien mukaan.

### 5.2.2 Vastaanoton palvelut

#### **Mitä ongelmia kylpylöiden vastaanoton palveluiden (lipunostotiski) käyttämiseen voi sinun näkökulmastasi liittyä?**

Halusin selvittää edellä mainitulla kysymyksellä vastaanoton palveluihin liittyvät ongelmat. Ongelmakohtia voivat olla esimerkiksi lipunostotiskin korkeus, sisäänkäynnin ja lipunostotiskin välinen matka tai palvelun odottaminen seisten.

Kolme haastateltavista totesi, ettei vastaanoton palveluihin liity ongelmia heidän näkökulmastaan. Kaksi haastateltavaa totesi, etteivät jaksaa odottaa palvelua kauan, jos sitä pitää odottaa seisten, sillä heidän jalkansa väsyvät nopeasti. Yksi haastateltava sanoi, että matka lipunostotiskille saisi olla lyhyt. Hän myös sanoi, että sen sijaan että henkilökunta neuvoisi nopeasti, missä mikäkin sijaitsee kylpylässä, saisi esillä olla jokin pieni lappu, missä lukisi ohjeet, mistä pääsee mihinkin. Myös jokin paikka, mihin kepin voisi laittaa nojaamaan vastaanotossa, olisi hänen mielestään hyvä olla. Näin ollen keppi ei kaatuisi, vaan pysyisi pystyssä hänen asioidessaan.

*Jaaha. En oikein osaa sanoa. Tietysti se, ettei siinä pitkä matka tarvitse olla lipunostotiskille. Mut yksi asia on se, että kun menee ihan tuntemattomaan kylpylään, niin neuvotaan hirveän nopeasti minne tulisi mennä, esimerkiksi ”siitä vasemmalle ja sitten oikealle ja sitten vasemmalle”, niin saa miettiä miten se nyt menikää. Vois olla vaikka ihan pikkulappu vaan, että tuosta pääsee tuonne. Kun on apuväline, niin se harhaan meneminen on aika työlästä. Terveillä jaloilla sitä voi vähän etsiskelläkin tietysti. Vastaanotossa pitäisi olla myös jokin nipukka, johon kepin voisi laittaa, että se pysyisi siinä eikä kaadu. (nainen, 58 vuotta, lonkkavaiva)*

Vastaajilla oli selkeästi vähemmän vastaanoton palveluihin liittyviä ongelmia, kuin mitä muihin kylpyläkäynnin vaiheisiin liittyviä. Ongelma, joka mainittiin useimmiten, oli palvelun odottaminen seisten. Aloillaan seisominen pitemmän

aikaa voi tuottaa ongelmia joillekin liikuntarajoitteisille. Nopea palvelu olisikin tämän takia tärkeää ja olisi myös hyvä, jos vastaanotosta löytyisi tuoleja.

### **Mitä mieltä olet lipunostotiskin korkeudesta?**

Koska osa liikuntarajoitteisista istuu pyörätuolissa tai on lyhytkasvuisia, voi lipunostotiski osoittautua heille liian korkeaksi. Kysymyksellä lipunostotiskin korkeudesta pyrin saamaan tietoa, miten haastateltavat kokevat korkeuden, onko se sopiva vai liian korkea, vai jopa liian matala pidemmille ihmisille.

Kysymykseen tuli kahdenlaisia vastauksia. Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että lipunostotiskin korkeus on sopiva heille, mutta muutama heistä kuitenkin sanoi, että se luultavasti on liian korkea esimerkiksi pyörätuoliasiakkaille. Kaksi haastateltavista totesi tiskin olevan heille usein liian korkea.

*Kyl se tiski on usein liian korkea, en oo itse mikään pitkä ihminen.. Hyvin monet vammaset ihmiset tarvitsisivat matalampaa tiskiä.* (nainen, 74 vuotta, selkävamma)

Suurin osa haastateltavista sanoi siis tiskin olevan heille sopivan korkuinen, ja vain kaksi totesi tiskin olevan liian korkea heille. Näin ollen voidaan päätellä, että lipunostotiski on suurimmalle osalle asiakkaista sopivalla korkeudella, mutta kuitenkin toisinaan liian korkea esimerkiksi lyhytkasvuille tai muuten lyhyille ihmisille taikka pyörätuolia käyttäville henkilöille.

### **Mitä mieltä olet lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisen matkan pituudesta sekä sen esteettömyydestä?**

Kyseisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kokevatko haastateltavat lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisen matkan olevan liian pitkä ja onko matka heidän mielestään esteetön. Kysymyksen tarkoitus oli saada tietoa siitä, ovatko esimerkiksi käytävät tarpeeksi leveitä, jotta apuvälinettäkin käyttävät asiakkaat pääsevät sen kulkemaan helposti, tai lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisellä reitillä sujuvaa liikkumista vaikeuttavia esteitä.

Kysyttäessä lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisen matkan pituudesta ja sen esteettömyydestä, kolme oli selkeästi sitä mieltä, että matka on liian pitkä. Yksi haastateltavista totesi, etteivät matkat olleet erityisen pitkiä hänen mielestään, mutta saisivat kuitenkin olla mahdollisimman lyhyitä. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, ettei lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välinen matka ole tarpeeksi esteetön. Yksi haastateltavista kertoi esteettömyyden olevan kyllä hyvä, mutta muiden asiakkaiden olevan useasti tiellä.

*Matka vois olla lyhyempi. Esteettömyyden puoleen se on miusta ollut ihan hyvä. Ainut este, jonka oon kohdannut sen tiskin ja pukuhuoneitten välisellä matkalla, on ihmiset, jotka pyörii tiellä esimerkiksi ravintolaa ettiessä.* (nainen, 74 vuotta, selkävamma)

Kaksi vastaajaa otti myös kantaa siihen, että käytävien tulisi olla leveämpiä, jotta apuvälineen kanssa kulkeminen olisi helpompaa.

Yhteenvedona lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisestä matkasta voidaan siis todeta, että puolet haastateltavista piti matkaa liian pitkänä. Myös matkan huonohko esteettömyys oli osan mielestä ongelma.

### **Miten vastaanottoon liittyviä asioita voisi kehittää?**

Kysymällä vastaanottoon liittyvien asioiden kehittämisestä, pyrin jälleen saamaan tietoa ja kehittämisideoita, joilla ongelmakohtia vastaanotossa voitaisiin parantaa.

Vain yksi haastateltava oli sitä mieltä, ettei vastaanottoon liittyviä ongelmia ole juuri ollut, eikä näin ollen niissä ole myöskään mitään kehitettävää. Kaksi haastateltavaa oli sitä mieltä, että lipunostotiskin lähellä saisi olla tuoli tai tuoleja, ja toinen vastaajista sanoi, että tuolin tulisi olla korkea, polvivammasta kärsiviä ajatellen.

*Sellanen asia tuossa tuli mieleen, että siinä tiskin lähellä sais olla sellainen korkea tuoli, niin kun esimerkiksi apteekkeissa on, jos joutuu oottelemaan. Ne korkeet tuolit on hyviä justiinsa esimerkiksi polvivammaisille.* (mies, 50 vuotta, polvivamma)

Yksi haastateltavista sanoi, että lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisen matkan esteettömyyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota ja toinen sanoi, että kyseinen matka tulisi suunnitella niin, että sen pääsee menemään nopeasti. Yksi haastatelluista painotti selkeän viitotuksen merkitystä, sillä sen avulla vähentyisi joskus tiellä olevien, harhailevien ihmisten, määrä. Hän myös sanoi, että lipunostotiskin palvelu saisi olla huomaavaisempaa vammaisia ihmisiä kohtaan.

Tärkein kehittämiskohde haastateltavien mielestä vastaanottoon liittyvissä asioissa oli siis tuolien lisääminen lipunostotiskin lähelle. Muut kehittämisideat olivat esimerkiksi viitotuksen parantaminen, lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisen matkan suunnittelu lyhyeksi sekä esteettömyyden parantaminen kyseisellä matkalla.

### **5.2.3 Pukuhuone- ja saunatilat**

#### **Mitä ongelmia kylpylöiden pukuhuone- ja saunatiloissa toimimiseen voi sinun näkökulmastasi liittyä?**

Kysymällä kysymyksen pukuhuoneissa ja saunatiloissa toimimisesta pyrin saamaan tietoa mahdollisista ongelmakohdista edellä mainituissa tiloissa. Ongelmia voivat tuottaa esimerkiksi lattioiden liukkaus, tilojen ahtaus, mahdolliset kynnykset ja ovet sekä saunatiloissa esimerkiksi huono valaistus ja saunanlauteille kiipeäminen.

Kolmen haastateltavan mielestä pukuhuoneissa on ahdasta. Yksi haastateltava myös sanoi pukukoppien olevan liian pieniä.

*Pukukopit ovat aivan liian pieniä. Aivan liian vähän tilaa, vaikka oli terveenäkin, nyt varsinkin kun tulee siihen kepin kanssa, niin tilaa on aivan liian vähän. Ei ole myöskään huomioitu sitä, että joutuu keppiin turvautumaan, niin se voi olla aivan liian liukas se lattia, jos siinä on vettä vähänkään.* (nainen, 58 vuotta, lonkkavaiva)

Kaksi haastateltavaa myös sanoi pukuhuoneiden penkkien olevan liian matalia, ja että korkeammilta penkeiltä olisi helpompi nousta ylös. Kahden



haastateltavan mielestä lattiat olivat joskus liukkaita, mikä toisen haastateltavan mukaan vaikeutti huomattavasti kepin käyttämistä apuvälineenä. Yksi haastateltavista sanoi myös, että kahvoja ja tukia, joihin voisi turvautua seistessä, ei aina ole olemassa pukuhuoneissa tai suihkutiloissa.

Yhteenvedona haastateltavien mielipiteistä voidaan sanoa pukuhuoneiden ahtaiden tilojen aiheuttavan eniten liikuntarajoitteisille asiakkaille ongelmia. Myös apuvälineiden käyttö vaatii tilaa, jonka vuoksi erityisesti apuvälinettä käyttävät liikuntarajoitteiset kokevat ongelmia toimiessaan ahtaissa tiloissa. Myös matalat penkit ja liukkaat lattiat sekä kahvojen ja tukien puuttuminen tuottivat ongelmia.

### **Miten kylpylät ovat huomioineet liikuntarajoitteiset asiakkaat wc-tilojen käytännöllisyydessä mielestäsi?**

Halusin selvittää kyseisellä kysymyksellä, miten liikuntarajoitteiset kokevat kylpylöiden huomioivan heidät WC-tilojen käytännöllisyydessä. Esimerkiksi erilaisten tukikahvojen ja korokkeiden puuttuminen voivat aiheuttaa ongelmia. Myös WC-tilojen ahtaus voi tuottaa liikuntarajoitteiselle ihmiselle ongelmia, varsinkin hänen käyttäessään jotain apuvälinettä.

Kolme haastateltavaa oli sitä mieltä, että kylpylöiden WC-tilat ovat toimivia ja tilavia. Yksi haastateltavista sanoi WC-tilojen olevan liian pieniä, ja yksi sanoi WC-tiloista puuttuvan erilaisia korokkeita ja tukikahvoja. Yhden haastateltavan mielestä käsienpesualtaat ja WC-istuimet ovat liian matalalla.

*Noh, pesualtaat on kyllä vähän liian matalalla miulle, kun ne on varmaa joittenkin standardien mukaan laitettu sinne.. Vessanistuimet saisivat kyllä olla korkeammalla näin polvivammasii ajatellen.*  
(mies, 50 vuotta, polvivamma)

Selkeästi suurimman osan mielestä kylpylöiden WC-tilat ovat tarpeeksi tilavia ja käytännöllisiä. Ongelmia haastateltaville puolestaan aiheuttavat

korokkeiden ja tukikahvojen puuttuminen sekä matalat käsienpesualtaat ja WC-istuimet.

### **Mitä mieltä olet pesutilojen käytännöllisyydestä?**

Kysymällä pesutilojen käytännöllisyydestä, halusin saada selville, mitkä asiat tuottavat vaikeuksia liikuntarajoitteisille asiakkaille kylpylöiden pesutiloissa. Pesutilojen käytännöllisyyttä voivat estää esimerkiksi liukkaat lattiat sekä pesupenkkien ja tukien puuttuminen.

Yksi haastateltava totesi pesutilojen toimivan, jos asiakkaita ei ole paljon samaan aikaan.

*Pesutilat toimii kyllä, jos ei oo paljon asiakkaita samaan aikaan. Jos on noita ryhmiä samaan aikaan, niin toinen toistahan siellä tyrkki, kun on ahasta. (nainen, 83 vuotta, issias)*

Yksi haastateltava totesi myös, etteivät pesutilat ole käytännölliset, jos sinne joutuu menemään kepin kanssa. Kaksi haastateltavaa sanoi pesutilojen lattioiden olevan liukkaita, ja toinen sanoikin, että pesutiloissa voisi käyttää vaikkapa erilaista laattaa lattiamateriaalina liukastumisriskin vähentämiseksi. Yksi haastateltavista koki pesupenkkien puuttumisen pesutiloissa ongelmaksi. Vain yhden haastateltavan mielestä pesutiloihin ei liity hänen näkökulmastaan ongelmia.

Yhteenvetona pesutiloista voidaan todeta, etteivät ne ole suurimmalle osalle liikuntarajoitteisista käytännöllisiä. Haastateltavat kertoivat monia erilaisia ongelmakohtia, kuten pesupenkkien puuttumisen, apuvälineen käyttämisen pesutiloissa sekä pesutilojen ahtauden, jos asiakkaita oli paljon kerrallaan. Myös lattioiden liukkaus pesutiloissa koettiin ongelmaksi.

## **Miten pukuhuoneisiin ja saunatiloihin liittyviä asioita voisi kehittää?**

Kysyin jälleen kehittämisideoita pukuhuoneisiin ja saunatiloihin liittyviin ongelmiin, jotta niissä toimiminen olisi helpompaa liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta.

Kaksi haastateltavaa sanoi, että pukuhuoneen penkit saisivat olla korkeammat, ja heistä toisen mielestä myös WC-istuin voisi olla korkeampi. Kaksi haastateltavaa myös toivoisi, että pukukopit olisivat väljemmin, että pukuhuoneissa toimimiseen olisi tilaa enemmän. Kahden haastateltavan mielestä tarttumakahvoja ja pesupenkkejä saisi olla enemmän, ja yhden haastateltavan mielestä saisi peseytymistiloista löytyä myös käsisuihku sekä hyllyjä, mihin laittaa omat tavarat.

*Kahvoja saisi olla, ihan tarttumakahvoja. Sitten se, että minne oikein laitat siellä omat saippuat ja shampoot. Hyllyjä kaipais sinne todella, että saisi sitten uimapuvun ja esimerkiksi päähineen laitettua siihen, ihan siihen suihkutilan viereen. Myös kääntyviä istuimia saisi olla useempia. Tavallisesti istuimia on, jos niitä ylipäättänsä on, yksi. Käsisuihku olis myös oltava.*  
(nainen, 58 vuotta, lonkkavaiva)

Yksi haastateltava myös toivoi, että myös peseytymistiloihin laitettaisiin jonkinlaista karhennettua pintaa liukkauden estämiseksi.

Yhteenvetona pukuhuone- ja saunatilojen kehittämiseen liittyvistä asioista voidaan todeta, että haastateltavat toivoivat korkeampia pukuhuoneen penkkejä sekä tilavimpia pukukoppeja. Myös tarttumakahvoja ja pesupenkkejä toivottiin olevan enemmän.

### **5.2.4 Allasosasto**

#### **Mitä ongelmia allasosastoilla liikkumiseen ja toimimiseen voi sinun näkökulmastasi liittyä?**

Koska allasosastoilla liikkuminen ja toimiminen ovat yksi oleellinen osa kylpyläkäynnistä, halusin selvittää myös mahdolliset allasosastoon liittyvät

ongelmat, joita liikuntarajoitteiset asiakkaat siellä kokevat. Kolme haastateltavaa mainitsi portaat, joita he eivät pysty kävelemään ollenkaan tai pystyvät kävelemään ne huonosti.

*Siellä ei sais olla rappusia, kun niitä voi olla hankala välillä kiivetä, eikä sitten sellaisia tasomuutoksia, että se lattian taso muuttuu silleen äkkiä, jos sitä ei huomaa niin siinä meinaa kyl kaatua. (mies, 50 vuotta, polvivamma)*

Kaksi vastaajaa sanoi, ettei kaiteita ole allasosastolla tarpeeksi, ja toinen heistä myös oli sitä mieltä, että kaide on hänelle usein liian matalalla. Yksi vastaajista sanoi, että uima-altaiden ympäristö on usein varsin liukasta. Äkisti muuttuvat tasoerot lattiassa tuottivat myös yhdelle haastateltavalle ongelmia.

Yhteenvedona allasosastolla liikkumiseen liittyvistä voidaan sanoa portaiden aiheuttavan eniten ongelmia, sillä puolet vastaajista kertoi, etteivät pääse kävelemään portaista ollenkaan tai portaitten kävely on hankalaa. Myös kaiteitten puuttuminen allasosastolla koettiin ongelmaksi.

### **Miten liukastumisriski allasosastolla on mielestäsi huomioitu?**

Kysymällä allasosaston liukastumisriskin huomioimisesta halusin selvittää haastateltavien mielipiteitä allasosaston lattian liukkaudesta ja aiheuttiko se heille ongelmia. Kolme haastateltavaa totesi, ettei liukastumisriskiä ole tarpeeksi huomioitu ja lattiapinnoissa käytettävää karheaa materiaalia saisi olla enemmän.

*Huonosti. Sellaista karheata laattaahan sitä käytetään, mutta kyllä siellä sitä saisi enemmän olla. (mies, 51 vuotta, ylipaino)*

Yhden haastateltavan mielestä karheaa materiaalia pitäisi olla myös pesuhuoneissa ja saunassa. Yksi haastateltavista sanoi, että olisi hyvä, jos uimatossuja olisi käytettävissä, mikä pienentäisi liukastumisriskiä.

Puolet haastateltavista sanoi siis, ettei liukastumisriskiä ole huomioitu tarpeeksi. Koska yksikään haastateltavista ei kuitenkaan todennut

liukastumisriskin olevan hyvin huomioitu, voidaan päätellä, että kylpylät voisivat kiinnittää enemmän huomiota allasosastojen lattioiden liukkauteen.

### **Mitä mieltä olet allasosaston esteettömyydestä?**

Kysymällä allasosaston esteettömyydestä halusin saada tietoa siitä, kokevatko haastateltavat allasosastolla liikkumisen helpoksi esteettömyyden puolesta, vai ovatko tilat allasosastoilla heidän mielestään esimerkiksi ahtaita.

Kysyessäni allasosastojen esteettömyydestä kävi ilmi, että haastateltavat pitivät allasosastoja melko esteettöminä. Kaikki kuusi haastateltavaa totesivat allasosastojen olevan melko esteettämiä, yksi haastateltava tosin sanoi esteettömyyden olevan muuten hyvää, pois lukien toiset asiakkaat, jotka toisinaan jäävät rupattelemaan tielle.

*Esteettömyydessä ei ole yleensä mitään muuta vikaa, paitsi ihmiset jotka jäävät tielle rupattelemaan.* (nainen, 74 vuotta, selkävamma)

Yhteenvedona allasosaston esteettömyydestä voidaan todeta allasosastojen olevan esteettämiä, sillä kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä.

### **Mitä ongelmia altaaseen menemiseen voi liittyä sinun näkökulmastasi?**

Kysymällä altaaseen menemiseen liittyvistä ongelmista, halusin selvittää kokevatko haastateltavat esimerkiksi käsikaiteita ja luiskia olevan tarpeeksi. Kaksi haastateltavaa piti altaaseen johtavan luiskan puuttumista ongelmana, yksi haastateltavista sanoi, ettei luultavasti pääse altaaseen ollenkaan, jos sinne ei mene luiskaa. Myös viisi haastateltavaa painotti käsijohteitten tärkeyttä, ja yhden haastateltavan mielestä käsijohde oli yleensä sijoitettu liian matalalle.

*No se oli justiinsa esimerkiksi se kaide. Kaide on yleensä liian matalalla, eikä aina oo sitä luiskaakaa käytettävissä, vaan siellä on matalat rappuset. Jos on pikkasen näkö huono, eikä hahmota niitä rappusia kunnolla veden läpi, niin altaaseen on hirveen vaikee mennä. Luiskaa olis paljon helpompi mennä.* (nainen, 58 vuotta, lonkkavaiva)

Suurimpana ongelmana altaaseen menemisessä pidettiin siis käsijohteitten puuttumista. Puolet haastateltavista piti myös luiskan puuttumista ongelmana.

### **Miten allasosastoon liittyviä asioita voisi kehittää?**

Kysyessä asioista joita allasosastolla tulisi kehittää, halusin selvittää ongelmakohdat, joita voitaisiin parantaa, jotta allasosastolla liikkuminen helpottuisi liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta. Kaksi haastateltavaa sanoi, että altaaseen johtavia luiskia tulisi lisätä, ja yhden haastateltavan mielestä myös liukastumisriskiä pitäisi huomioida paremmin. Kaksi haastateltavaa myös sanoi, että kylpylöiden tulisi varmistaa, että kaiteita on joka puolella ja tarpeeksi. Yhden haastateltavan mielestä allasosaston tulisi olla selkeä, ja altaan ja luiskan tultava vastaan mahdollisimman heti, kun on saunaosastolta poistunut allasosastolle. Myös altaan veden syvyyteen otettiin kantaa, yksi haastateltava sanoi veden olevan yleensä niin matala, että joutuu menemään pitkälle, ennen kuin vesi syvenee. Toisaalta, toinen haastateltava sanoi päinvastoin, että vesi on liian syvää altaassa lyhyempien asiakkaiden näkökulmasta.

*Luiska on yksi, jolla sitä liikkumista voi helpottaa. Jossain kylpylöissä on myös niin matala se vesi, että saa mennä enne kun syvenee aika pitkälle. Jos harrastaa vesijuoksua, mikä on hyvä tähän vaivaan, niin siellä on hirveen pieni alue, missä sitä voi harrastaa. (nainen, 58 vuotta, lonkkavaiva)*

Altaaseen johtavien luiskien ja käsijohteitten puuttuminen olivat asioita, joita haastateltavat mainitsivat useimmiten kysyessäni allasosastoon liittyvistä asioista, joita tulisi kehittää. Käsijohteita toivottiin myös joka puolelle allasosastoa, ei pelkästään vain altaaseen tai sen lähetyville.

## 6 YHTEENVETO

Yhteenvetona voidaan todeta selvityksessä ilmenneen, kuinka tärkeitä asioita esimerkiksi käsijohteet, luiskat ja lyhyet välimatkat yleisesti ottaen ovatkaan, sillä ne esiintyivät melkeinpä jokaisessa teemassa. Käsijohteita ja luiskia toivottiin lisää niin sisäänkäynnin helpottamiseksi kuin allasosastolla kulkemisen avuksi. Omasta mielestäni luiskaan liittyvä tärkein havainto oli se, että vaikka luiskat ovatkin yleistyneet viime vuosina, saa luiskaa joskus etsiä katseellaan pitkään, ja se on saatettu sijoittaa niin, että se menee toista kautta mitä liikuntakykyisten sisäänkäynti. Yksi haastateltavista kertoikin tästä välittyvän tunteen, ettei ole liikuntarajoitteisena samanarvoinen kuin muut. Palveluntarjoajan kannalta tällaisen tunteen välittyminen ei ole luonnollisestikaan hyvä asia, sillä asiakas, joka tuntee eriarvoisuutta muihin asiakkaisiin nähden, tuskin enää käyttää palvelua uudestaan.

Toinen asia, joka tuli ilmi myös muutamassa kohdassa haastatteluja, oli hissien ja ylipäättänsä eri paikkojen löytäminen kylpylän sisällä. Yksi haastateltavista kertoi henkilökunnan yleensä neuvovan niin nopeasti, etteivät neuvot jääneet mieleen ja liikuntarajoitteisena harhaan meneminen eri paikkoja etsiessä olevan raskasta. Myös paikasta toiseen harhailevat ihmiset luovat usein ongelmia esteettömyydessä yhden haastateltavan mukaan. Hyvänä apuna tässä olisikin selkeä viitoitus.

Vastaanoton palveluihin liittyvistä ongelmista keskeisimpiä mielestäni oli se, etteivät kylpylät aina ole huomioineet liikuntarajoitteisia ihmisiä vastaanoton lähellä sijaitsevilla tuoleilla. Liikuntarajoitteiset ihmiset eivät välttämättä jaksakaan aina seisoa odottaessaan palvelua, ja tämän takia tuolit olisivat melkeinpä välttämättömät. Yksi haastateltavista myös sanoi, että tuolien tulisi olla korkeita, jotta niistä pääsisi helposti nousemaan ylös. Lipunostotiskin korkeudesta tuli kahdenlaista tietoa, kun osa sanoi korkeuden olevan sopiva ja osa liian korkea. Tämä johtunee siitä, että haastateltavien joukossa oli eripituisia ihmisiä.

Pukuhuoneiden todettiin olevan usein liian ahtaita, varsinkin apuvälinettä käyttävien mielestä. Myös tukikahvoja toivottiin lisää. WC-tilat puolestaan olivat monen mielestä tarpeeksi tilavia useimmiten. Pesutiloista puhuttaessa moni kertoi liukkauden olevan suurin ongelma. Muita ongelmia, joihin kylpylät voisivat kiinnittää haastateltavien mukaan huomiota, olivat hyllyjen, käsisuihkun ja pesupenkkien puuttuminen tai niiden vähäinen määrä. Koska liikuntarajoitteiset eivät välttämättä pysty seisomaan pitkiä aikoja tai ollenkaan, olisi todella tärkeää, että peseytymistiloista löytyisi useampi pesupenkki.

Selvityksessä ilmeni, että haastateltavat olivat melko tyytyväisiä kylpylöiden esteettömyyteen. Varsinkin allasosaston esteettömyyteen oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Allasosaston ongelmakohdat liittyivät altaisiin johtavien luiskien ja käsijohteitten puuttumiseen sekä korkeaan liukastumisriskiin. Myös äkisti muuttuvat tasoerot lattiassa olivat mielestäni tärkeä seikka, joka vaarantaa niin liikuntarajoitteisen kuin liikuntakykyisenkin turvallisuuden helposti. Myös veden syvyydestä annettiin tietoa, jokseenkin ristiriitaista kuitenkin, sillä yksi haastateltava sanoi, ettei vesi ole aina tarpeeksi syvää ja toinen puolestaan, että vesi on liian syvää lyhyempiä ihmisiä ajatellen. Tämä todistaneen sen, ettei aivan jokaisen tarpeita yksinkertaisesti pystytä huomioimaan, eri ihmisten erilaisten tarpeiden vuoksi.

Liikuntarajoitteisia huomioidaan nykyisin paljon paremmin kuin ennen, mikä ilmeni muutamassa haastattelussakin. Mielestäni kuitenkin se, että jokaisen teeman kysymykseen, jossa kysyttiin, mitä kehitettävää kylpylöillä olisi, mainittiin lukuisia eri asioita, kertoo että kylpylöillä riittää vielä haasteita liikuntarajoitteisten asiakkaiden paremman huomioimisen suhteen.

Jatkotutkimusaiheita mielestäni voisi olla esimerkiksi henkilökunnan asenteet liikuntarajoitteisia asiakkaita kohtaan matkailukohteissa. Muutama haastateltava sivusi aihetta haastattellessani heitä ja totesi toivovansa nimenomaan henkilökunnan osalta parempaa liikuntarajoitteisten ja vanhusten huomioimista kylpylöissä.



Mielestäni tekemässäni selvityksessä saavutettiin sen päämäärä. Selvitys vahvisti jo odotettavissa oleviakin ongelmakohtia liikuntarajoitteisten kylpyläpalveluiden käyttämisessä, mutta paljasti myös uusia liikuntarajoitteisten asiakkaiden kylpyläpalveluiden käyttämiseen liittyviä ongelmia ja näkökulmia, joita en olisi tullut ainakaan itse muuten ajatelleeksi.

## LÄHTEET

D4-verkosto Oy, Kynnys ry & Rullaten ry. Esteetöntä matkailua.  
[http://www.esteetontamatkailua.fi/finlandforall/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11&Itemid=13&lang=fi](http://www.esteetontamatkailua.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=13&lang=fi) (Luettu 1.10.2009)

Finlex a. F1 Suomen rakentamismääräyskokoelma.  
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=24296&lan=fi>  
(Luettu 13.10.2009)

Finlex b. F2 Suomen rakentamismääräyskokoelma.  
<http://www.finlex.fi/data/normit/6376-F2.pdf> (Luettu 13.10.2009)

Finlex c. Maankäyttö ja rakennusasetus.  
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990895?search\[type\]=pika&search\[pika\]=maank%C3%A4ytt%C3%B6%20ja%20rakennusasetus](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990895?search[type]=pika&search[pika]=maank%C3%A4ytt%C3%B6%20ja%20rakennusasetus)  
(Luettu 13.10.2009)

Finlex d. Perusoikeudet.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> (Luettu 13.10.2009)

Gröönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Hemmi J. & Vuoristo K-V. 1993. Matkailu. Porvoo: WSOY:n graafiset laitokset.

Hiltunen N., Koistinen A-K., Leivo H. & Töytäri O. 2003. Apuvälinekirja. Porvoo: Tammer-Paino Oy.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Invalidiliitto ry. Yleisiä lähtökohtia.  
[http://www.invalidiliitto.fi/portal/esteeton.fi/fi/tieto-osio/yleisia\\_lahtokohtia/](http://www.invalidiliitto.fi/portal/esteeton.fi/fi/tieto-osio/yleisia_lahtokohtia/)  
(Luettu 1.10.2009)

Kanto-Ronkanen A. & Leivo H. & Mäntyniemi R. 2003. Apuvälinekirja. Porvoo: Tammer-Paino Oy.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Krohn A. 1991. Elämän lomassa. Suomalaisen loman historiaa. Helsinki: Art-Print Oy.

Leinonen A. & Mattila-Aalto M. 2004. Esteettömään osallistumiseen. Ylöjärvi: Painohäme Oy.

Lundgren, A-M. 2006. Liikuntarajoitteisena lentoliikenteessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Opinnäytetyö.

Puczko L. & Smith M. 2009. Health and Wellness tourism. Hungary: Elsevier.

Ruonakoski, A. 2004. Sujuvampi arki ikääntyville. Helsinki: Multiprint Oy.

Suontausta H. & Tyni M. 2005. Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. DfA-tieto.  
<http://dfasuomi.stakes.fi/FI/DFA+tieto/index.htm> (Luettu 2.3.2010)

Ylikoski T. Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. 1997. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

## Teemahaastattelurunko

TAUSTATIEDOT: haastateltavan ikä, sukupuoli, (itse luokiteltu) liikuntarajoitteisuuden muoto

### SAAPUMINEN

- Mitä ongelmia kylpylään saapumiseen voi mielestäsi liittyä sinun näkökulmastasi?
- Mitä mieltä olet parkkipaikkojen sijoittelusta, ovatko ne sopivalla etäisyydellä sisäänkäynnistä, ja onko esim. invapaikkoja tarpeeksi?
- Miten saapumiseen liittyviä asioita voisi kehittää?

### VASTAANOTONPALVELUT

- Mitä ongelmia kylpylöiden vastaanoton palveluiden (lipunostotiski) käyttämiseen voi sinun näkökulmastasi liittyä?
- Mitä mieltä olet lipunostotiskin korkeudesta?
- Mitä mieltä olet lipunostotiskin ja pukuhuoneiden välisen matkan pituudesta sekä sen esteettömyydestä?
- Miten vastaanotonpalveluihin liittyviä asioita voisi kehittää?

### PUKuhuoneet ja SAUNATILAT

- Mitä ongelmia kylpylöiden pukuhuone- ja saunatiloissa toimimiseen voi sinun näkökulmastasi liittyä?
- Miten kylpylät ovat huomioineet liikuntarajoitteiset asiakkaat wc-tilojen käytännöllisyydessä mielestäsi?
- Mitä mieltä olet pesutilojen käytännöllisyydestä?
- Miten pukuhuoneisiin ja saunatiloihin liittyviä asioita voisi kehittää?

### ALLASOSASTO

- Mitä ongelmia allasosastoilla liikkumiseen ja toimimiseen voi sinun näkökulmastasi liittyä?
- Miten liukastumisriski allasosastolla on mielestäsi huomioitu?
- Mitä mieltä olet allasosaston esteettömyydestä?
- Mitä ongelmia altaaseen menemiseen voi liittyä sinun näkökulmastasi?
- Miten allasosastoon liittyviä asioita voisi kehittää?

